

MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA PARA PROMOVER VENTAJAS COMPETITIVAS EN LA UNIVERSIDAD. Aplicación del enfoque de Gestión del Conocimiento

Mabel SOSA, Isabel VELÁZQUEZ, Carmen SILVA, Raquel ZARCO, Carlos RODRIGUEZ¹

Departamento de Informática
Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías
Universidad Nacional de Santiago del Estero.
Avenida Belgrano (S) 1912, (4200), Santiago del Estero, Argentina.
TE: 0385 4 509 500 Int. 1816 - FAX: 0385 4213481
{litasosa, kereyes, csilva, kelly, carlosar}@unse.edu.ar

RESUMEN

Este trabajo plantea como objetivo desarrollar un Modelo de gestión académica soportado por el enfoque de gestión de conocimiento que permita re-usar el conocimiento producido y acumulado facilitando el aprendizaje académico organizacional. El modelo incorpora una estrategia organizacional que utiliza las Tecnologías de la Información y del Conocimiento para optimizar la función académica de los cuadros de conducción de una universidad, que tradicionalmente se realiza de manera fragmentada, parcializada y desbordada por la cantidad y complejidad de la información necesaria para la toma de decisiones acertadas.

1. INTRODUCCIÓN

En las sociedades contemporáneas, el conocimiento se ha convertido en una pieza clave para el funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. El proceso es dinamizado por el desarrollo de nuevas tendencias en materia Informática y ha provocado la revisión y adecuación de las organizaciones en general y particularmente de la Universidad como organización educativa inmersa en el desarrollo de ventajas competitivas.

El eje central de la función de la universidad lo constituye la tarea académica. De allí la importancia de crear un Modelo Integrado soportado por el enfoque de gestión de conocimiento que permita utilizar el conocimiento producido y acumulado facilitando el aprendizaje académico organizacional. [1,4,7,8] Sin embargo, es importante recalcar que, el proceso de aprendizaje sólo puede producirse en las personas, las organizaciones solo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual. [2,3,5] Al capturar, almacenar, distribuir y emplear el conocimiento, en los procesos organizacionales se genera valor añadido a las organizaciones, lo cual reduce el costo de aprendizaje y produce una mejora sustancial en la dinámica de funcionamiento. Este Modelo Integrado enfoca la función académica de la Universidad en relación a las categorías de “gobierno” representadas por el *Rector*, *Decano*, *Secretario Académico*, *Director de Departamento/Escuela* y *Docente*. Para ello es necesario adquirir el dominio en:

- Gestión de los actores académicos en términos de docentes y alumnos que aportan valores para conseguir capacidades o componentes esenciales y distintivas, lo cual implica un proceso sistemático de búsqueda, selección, organización y difusión del conocimiento.
- Gestión de los “productos académicos” que permita conocer la capacidad pro-activa de la Unidad Académica para potenciar su posicionamiento en el Sistema Educativo y productivo de la región.
- Conocimiento de las características de las personas que intervienen en las tareas académicas como un valor generador de ventajas competitivas para la organización.
- La aplicación de la Tecnología de gestión del conocimiento como herramienta clave para la construcción de nuevos conocimientos organizacionales que permitan obtener ventajas estratégicas sostenibles.

En este proyecto se propone incorporar una estrategia organizacional utilizando las Tecnologías de la Información y del Conocimiento para mejorar el desenvolvimiento de la función académica de los cuadros

¹ Alumno de la Licenciatura en Sistemas de información de la FCEyT-UNSE.

de conducción de la Universidad que tradicionalmente se realiza de manera fragmentada, parcializada y desbordada por la cantidad y complejidad de la información necesaria para la toma de decisiones efectivas. Finalmente, este proyecto aspira a la formación de profesionales investigadores y ser origen de trabajos de investigación de graduación y posgraduación, y por último mantener líneas de trabajo que sirvan a organizaciones educativas de nuestro medio.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1. Características Generales

El presente proyecto de investigación fue aprobado por evaluadores externos del Banco de Evaluadores de la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación y Cultura de la República Argentina y subvencionado por el Consejo de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CICyT) de la Universidad Nacional de Santiago del Estero (UNSE), Argentina. Este proyecto se inicia en Enero de 2008 y su fecha de finalización es Diciembre de 2009. Se desarrolla en el Departamento de Informática de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías de la UNSE, recibiendo colaboración de la Universidad Autónoma de Madrid a través del asesoramiento de la Dra. Silvia Acuña.

El proyecto es de carácter interdisciplinar, la temática abordada exige la conformación de un equipo interdisciplinario que incluye las siguientes áreas de conocimiento científico:

- Teoría de la Educación: paradigmas, teorías, enfoques y perspectivas.
- Administración y Gestión Educativa: conceptualizaciones, modelos y evaluación de la calidad.
- Políticas Académicas: lineamientos, definiciones, visión estratégica.
- Sistemas de Información: fundamentos de métodos, técnicas y herramientas de modelado, representación y desarrollo.
- Gestión del conocimiento: enfoque, metodologías y técnicas.
- Informática: formulación de modelos y construcción de sistemas de gestión académica.
- Educación: ámbito de investigación y aplicación del proyecto.
- Pedagogía: aplicación de enfoques y marcos teóricos pertinentes en la elaboración de propuestas metodológicas para la construcción de modelos académicos.
- Organización y Administración: la Administración relacionada con las Tecnologías de la Información y la Gestión del Conocimiento tratada como la combinación de sinergias entre datos, información, sistemas de información, y la capacidad creativa e innovadora de seres humanos.

2.2. Objetivos del Proyecto

El objetivo general del presente proyecto es desarrollar un Modelo Integrado de Gestión Académica soportado en el enfoque de gestión de conocimiento, que promueva ventajas competitivas en la formación y capacitación académica- técnica y profesional de los alumnos.

Los objetivos específicos previstos para el **primer año** son los siguientes:

- Alcanzar un mayor entendimiento sobre los enfoques de gestión del conocimiento y su aplicación al ámbito de gestión académica de las universidades.
- Determinar lineamientos básicos para la gestión del conocimiento en las organizaciones educativas.
- Analizar las herramientas y enfoques de las tecnologías avanzadas de la información y la comunicación orientados al aprovechamiento de las posibilidades de las organizaciones educativas en el área académica.
- Especificar, construir y evaluar la infraestructura tecnológicas requerida para la Gestión del Conocimiento como soporte a la tarea académica,

Los objetivos específicos previstos para el **segundo año** son los siguientes:

- Revisar, modificar y / o realizar propuestas de gestión innovadoras en el área académica de la organización educativa.
- Alcanzar una mayor comprensión de la incidencia de los aspectos humanos en el desarrollo de las actividades académicas.
- Lograr la integración de redes de recursos de información, humanos, informáticos y telemáticos en una estrategia de alcance organizacional que conduzca a la generación de ventajas competitivas en el área académica, mediante un modelo integrado de gestión.
- Diseñar un sistema para el control de función académica en los distintos niveles de gestión.
- Diseñar herramientas para evaluar la calidad de los procedimientos de gestión administrativa-académica, centrándose en determinados atributos de calidad.

2.3. Justificación de la Investigación

La función académica en la Universidad es una pieza clave de la existencia de las Instituciones Universitarias.

El manejo sistematizado de la información académica de la Institución, constituye una herramienta de ayuda invaluable ya que permite mantener ordenados los datos e información y no requiere de grandes despliegues de carpetas ni de cantidades de personal dedicadas al efecto. También se asocia con la capacidad de los actores que conducen la Institución, para tomar decisiones adecuadas y fundamentadas, en el tiempo oportuno. Esto representa una ventaja competitiva para la Universidad pues le permite situarse a la vanguardia de las demandas y necesidades de la sociedad actual.

En el presente trabajo se pretende demostrar como, siguiendo los lineamientos de la Institución, es posible que los mismos actores académicos se constituyan en artífices de un proceso de autogestión donde cada uno podrá detectar y corregir sus propios errores, así como confirmar sus aciertos es decir lograr el *aprendizaje organizacional*. [2,3,6]

Esta propiedad de la organización Universidad facilitaría tanto la evaluación institucional como la evaluación externa con sus propios resultados ya analizados y en los casos en los que haya sido verificada la necesidad, con las medidas correctoras ya aplicadas. El Modelo Integrado permitirá, además tomar decisiones con *sentido* en el ámbito de las tareas académicas.

Por otra parte, las cambiantes condiciones del mundo, evidenciados en la extraordinaria generación del conocimiento, provocan que la organización educativa, en especial, la universidad afronte nuevos retos y responsabilidades relacionados con el modo de producción y de transmisión de conocimientos, colocando a las estructuras académicas (consolidadas en otros contextos históricos) en situaciones vulnerables. Como consecuencia se considera necesaria una revisión de las formas organizativas, comunicativas y académicas de la institución universitaria, con la finalidad de contribuir con el desarrollo del conocimiento organizacional, cuyo proceso de transformación se está experimentando de manera continua y permanente. En este sentido, resulta imprescindible propiciar cambios que tengan que ver no sólo con el mejoramiento interno de estas organizaciones, sino que las mismas adquieran una nueva visión y un mayor protagonismo en un nuevo contexto social, asumiendo el rol de ser centro de la generación de conocimientos.

Por lo mencionado anteriormente, en este trabajo se procura realizar un aporte teórico práctico, basado en el enfoque de gestión del conocimiento con el propósito de promover un mejor tratamiento y administración del flujo de información/conocimiento y una adecuación estructural que haga posible crear, generar, compartir, distribuir y difundir eficientemente conocimientos. Se aplica la gestión del conocimiento como un enfoque adecuado e innovador para producir las transformaciones necesarias que le permita a la organización educativa mejorar su gestión adecuando sus estructuras a las demandas sociales actuales.

2.4. Alcance e Impacto de Proyecto

Se aspira a lograr que, el alcance de este proyecto implique el ámbito local y regional; y los resultados obtenidos repercutan satisfactoriamente en el ámbito universitario y en especial en la Universidad Nacional de Santiago del Estero, la FCEyT y las unidades académicas dependientes.

Además, se espera que los resultados tengan influencia en el ámbito nacional ya que se conocen pocas experiencias en nuestro país sobre las temáticas a abordar en este proyecto. Se prevé la interconexión con centros dedicados a los tópicos investigados y la publicación de los resultados en los ámbitos nacionales e internacionales.

Desde la perspectiva de la Gestión Académica y de Conocimiento, se espera un impacto Social y Cultural directo en los principales actores del ámbito universitario, donde los mismos:

- Alcanzen un mayor entendimiento de los modelos y paradigmas de gestión.
- Mejoren la comprensión de la incidencia de los factores humanos y culturales en el desarrollo de la gestión académica en la universidad.
- Dispongan de herramientas conceptuales, metodológicas y técnicas que permitan desarrollar una adecuada gestión que mejore la calidad educativa.
- Promuevan una cultura organizacional fundamentada en los criterios de eficiencia, efectividad, eficacia y sobre todo relevancia.

Por último, este proyecto contribuirá directamente a mejorar la calidad de la gestión académica en el ámbito educativo universitario y en el ámbito de las facultades y unidades académicas e indirectamente redundará en beneficio del desempeño del alumno al integrarse a una organización con gestión académica de calidad.

3. ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO

El proyecto se encuentra en su estado inicial y se han completado las actividades planificadas, cuyo esquema simplificado se presenta a continuación.

A partir de los objetivos específicos formulados en el apartado 2.2, se detalla la metodología:

a)- Estudio y Análisis Exploratorio

Objetivo: Determinar el estado actual de las distintas áreas de conocimiento que abarca el proyecto de investigación.

Descripción: En esta etapa se realiza el análisis y estudio de los siguientes temas: Gestión Educativa, Gestión del Conocimiento, Metodologías, herramientas y técnicas de gestión de conocimiento, Aprendizaje Organizacional. Para ello se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- ✦ Búsqueda, selección, traducción y lectura comprensiva de la bibliografía y material de referencia sobre los temas de investigación.
- ✦ Análisis de componentes y características del ámbito educativo universitario (FCEyT), en particular sus rasgos culturales, aspectos socio-culturales de los estudiantes, etc.
- ✦ Producción de informes sobre el estado actual del ámbito académico analizado.

b)- Elaboración de un Modelo Integrado de Gestión Académica

Objetivo: Diseñar un modelo integrado de gestión académica con enfoque de gestión de conocimiento.

Descripción: Diseñar un modelo integrado de gestión que conduzca a la generación de ventajas competitivas en el área académica de nivel superior. Se realizan las siguientes actividades:

- ✦ Relevamiento y Análisis del estado actual de la función académica en la universidad.
- ✦ Seleccionar los modelos de gestión del conocimiento adecuados para mejorar la gestión académica en un ámbito universitario.
- ✦ Seleccionar los métodos y técnicas apropiadas para la gestión del conocimiento y aplicación en las funciones y tareas académicas.
- ✦ Definir el modelo integrado de gestión académica para la FCEyT de la UNSE.
- ✦ Evaluación del modelo y aplicación del mismo.

c)- Diseño de un Sistema de Control de la Función Académica

Objetivo: Desarrollar un sistema para el control de la función académica en los diferentes niveles de gestión.

Descripción: En esta etapa se llevarán a cabo las siguientes actividades: Definición de los objetivos del sistema, Identificación de las áreas críticas de control, especificación del sistema, establecimiento de criterios de validación e implementación y prueba del sistema.

4. REFERENCIAS

- [1] Davenport T., Brees M., De Long D., (1998): “*Proyectos exitosos de Gestión del Conocimiento*”. Harvard Deusto Bussines Review.
- [2] Dodgson, M., (1993): “*Organizational learning: A review of some literatures*”. *Organization Studies*, vol. 14, nº3, pp. 375-394.
- [3] Garvin, D.A. (1993): “*Building a Learning Organization*”, Harvard Business Review, nº 71, pp. 78-91.
- [4] Gomez Vieytes A. y Suarez Rey C., (2004): “*Sistemas de Información. Herramientas prácticas para la Gestión Empresarial*”. Alfaomega RAMA.
- [5] Nonaka, I. y Takeuchi, H., (1995): “*The Knowledge Creating Company*”. Oxford University Press, New York.
- [6] Senge, P.M. (1992): “*La quinta disciplina*”, Ediciones Granica, Barcelona. Traducido de la versión original (1990):*The Fifth Discipline*, Doubleday, New York
- [7] Tissen, R. et alt; (2000): “*El Valor del Conocimiento*”. Pearson Educación S. A.
- [8] Tiwana, A.; (2000): “*The Knowledge Management Toolkit*”. Prentice Hall PTR